RÉGIE DES ENTREPRISES DE CONSTRUCTION DU QUÉBEC

Rapport annuel 1982-1983

Québec

Manuscrit :
Régie des entreprises de
construction du Québec

Publication réalisée
à la Direction générale
des publications gouvernementales
du ministère des Communications

Dépôt légal — 4e trimestre 1983
Bibliothèque du Québec
ISBN 2-551-05760-4
ISSN 0229-8643
Gouvernement du Québec

Monsieur Richard Guay
Président de l'Assemblée nationale
Gouvernement du Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel des activités de la Régie des entreprises de construction du Québec pour l'exercice 1982-1983.

Recevez, monsieur le Président, l'expression de mon profond respect.

Le ministre de l'Habitation et de la Protection du consommateur,

Guy Tardif

Québec, juin 1983

Monsieur Guy Tardif
Ministre de l'Habitation et de la Protection du consommateur
Gouvernement du Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport des activités de la Régie des entreprises de construction du Québec pour l'exercice 1982-1983.

Veuillez agréer, monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président de la Régie des entreprises
de construction du Québec,

Gaëtan Dufour
Québec, juin 1983

Table des matières

La Régie 9
— Historique 9
— La Loi 9
— Composition et fonctionnement 9
— Pouvoirs 10
Liste des membres de la Régie des entreprises de construction du Québec10
Rapport du président 11
Le tribunal administratif 12
Personnel 12
Budget 13
Liste du personnel de direction 13
Organigramme 14
Service du contentieux et Secrétariat 15
Service des communications 18
Service d'enquêtes et d'examens 20
Service de l'analyse financière et technique 23
Service de l'administration 26
Bureau de Québec 28
Liste des tableaux

Tableau no 1 Activités du Tribunal administratif 12
Tableau no 2 Activités du Service du contentieux 17
Tableau no 3 Activités du Secrétariat 17
Tableau no 4 Demandes de renseignements 19
Tableau no 5 Contenu des demandes de renseignements 19
Tableau no 6 Examens administrés 21
Tableau no 7 Inspection des chantiers 21
Tableau no 8 Plaintes 21
Tableau no 9 Liste des examens élaborés et des présidents de comités d'entrepreneurs 22
Tableau no 10 Activités du Service de l'analyse financière et technique 24
Tableau no 11 Recommandations d'annulation de licence 25
Tableau no 12 Recommandations favorables à la Régie 25
Tableau no 13 Demandes de licence 28
Tableau no 14 Perception des droits concernant les demandes 28
Tableau no 15 Licences délivrées 28

La Régie

Historique

Le 27 juin 1975, le gouvernement du Québec adoptait la Loi-cadre sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction (chap. 53, 1975). Ainsi prenaient fin 15 ans de discussions sur les moyens à prendre pour protéger des aigrefins de toute nature l'industrie de la construction, ses travailleurs et le public en général. Cette loi, rappelons-le, avait été adoptée à la suite des recommandations du rapport de la Commission Cliche.

La Loi

La Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction vise à protéger le public contre les faillites et les malfaçons des entrepreneurs par le truchement de la Régie des entreprises de construction du Québec à qui elle a confié le soin de veiller, sous l'autorité du ministre de l'Habitation et de la Protection du consommateur, à la solvabilité des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires ainsi qu'à leur compétence technique et administrative. Cette loi, rappelons-le, a été modifiée à plusieurs reprises, notamment par le Projet de loi 110, sanctionné le 15 février 1979, puis le Projet de loi 94, sanctionné le 27 mars 1980. Ce dernier visait à harmoniser la Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction et les lois constitutives des corporations des maîtres électriciens et des maîtres mécaniciens en tuyauterie, à la suite de leur assujettissement à la Loi de la Régie le 1er avril 1980.

La Régie des entreprises de construction du Québec est rattachée au ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur. Créé le 18 juin 1981, le Ministère, sous la responsabilité de monsieur Guy Tardif, regroupe, outre la Régie, les organismes suivants : la Régie du logement, la Société d'habitation du Québec et l'Office de la protection du consommateur. Le Service du courtage immobilier et la Direction générale de l'inspection font partie du Ministère. Ce dernier assure également une coordination et un soutien à CORVÉE-HABITATION dont le ministre est responsable.

Le ministre a la responsabilité :

— d'élaborer une politique et d'établir des programmes permettant aux québécois :

- de satisfaire leur besoin de se loger convenablement et à prix abordable ;
- d'être en mesure de se défendre adéquatement pour la satisfaction de leurs divers besoins en tant que consommateurs et, au besoin, leur dispenser la protection nécessaire ;

— de mettre en oeuvre cette politique en intervenant directement ou par le truchement de ses organismes, pour administrer les programmes mis au point, en vue d'atteindre des objectifs communs.

Ce regroupement, au sein d'un même ministère, permet une collaboration accrue entre des organismes à vocation nettement complémentaire en habitation et en protection du consommateur qui visent à assurer la qualité du produit.

Cette collaboration facilitée par la création du Ministère amène une plus grande implication et une consultation plus suivie entre organismes, et même la mise en commun de certaines ressources ou expériences. Il devrait en résulter une plus grande efficacité et un meilleur service aux citoyens. Ainsi, le Ministère attache beaucoup d'importance à la consultation et à la concertation avec les divers milieux concernés.

Composition et fonctionnement

La Régie des entreprises de construction du Québec, qui exerce l'essentiel de ses pouvoirs par règlement, se compose de neuf membres nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Trois de ses membres, dont le président et le vice-président, sont nommés pour un maximum de dix ans. Ils exercent tous les pouvoirs de la Régie et sont responsables de son administration. Les six autres sont des entrepreneurs d'expérience nommés pour trois ans et choisis parmi les candidats proposés par les associations patronales les plus représentatives de l'industrie de la construction. Ils votent les statuts et règlements de la Régie.

Pour satisfaire aux exigences de la loi, la Régie a, depuis sa création, défini les normes et les critères de qualification des entrepreneurs et créé les services nécessaires à leur application en vertu des pouvoirs que lui confère la Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction. (L.Q. - 1975, chap. 53).

Ces six associations ont pour nom :

Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec ;
Corporation des maîtres électriciens du Québec ;
Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec ;
Association provinciale des constructeurs d'habitation du Québec ;
Fédération de la construction du Québec ;
Association de la construction de Montréal et du Québec.

Pouvoirs

Les pouvoirs de la Régie peuvent se résumer comme suit :

— Pouvoir de délivrer les licences :

Depuis le 13 février 1976, tout entrepreneur de construction travaillant au Québec doit détenir une licence adéquate d'entrepreneur général, d'entrepreneur spécialisé ou, depuis le 12 décembre 1979, une licence d'entrepreneur-artisan.

— Pouvoir de réglementation :

En vertu de l'article 58 de la loi, la Régie peut notamment édicter un règlement afin :

d'établir les qualités et conditions que doivent démontrer les candidats afin de se voir délivrer une licence.

d'exiger un cautionnement pour indemniser les victimes de fraude ; tout entrepreneur de construction doit fournir à la Régie un cautionnement d'une valeur de 5 000 $. Ce cautionnement permettra à cette dernière d'indemniser les clients de l'entrepreneur en cas de fraude, de malversation ou de détournement de fonds, advenant le cas où celui-ci refuserait ou qu'il lui serait impossible de le faire.

d'exiger un cautionnement pour toute habitation résidentielle neuve ou de constituer un fonds d'indemnisation aux mêmes fins.

de pouvoir annuler, suspendre ou révoquer la licence d'un entrepreneur en vertu des articles 43 et 44 de la loi.

de pouvoir intenter des poursuites pénales directement ou par personne autorisée, les amendes étant versées au fonds consolidé du ministère du Revenu.

de pouvoir intenter des actions civiles pour recouvrer des droits.

Liste des membres de la Régie des entreprises de construction du Québec

Président :	M. Gaëtan Dufour
Vice-président :	M. Denis Pronovost
Régisseur :	M. Maurice Renaud
Membres représentant les associations d'entrepreneurs :	
Corporation des maîtres électriciens du Québec :	M. Jean-Louis Auger
Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec :	M. Claude Brûlotte
Association provinciale des constructeurs d'habitation du Québec :	M. Roger Bédard
Fédération de la construction du Québec :	M. René Lafontaine
Association de la construction de Montréal et du Québec :	M. Jacques Raymond
Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec :	M. Maurice Prince

Rapport du Président

Il est toujours difficile de mesurer les progrès accomplis lorsqu'on est plongé quotidiennement au coeur de l'activité d'un organisme. Aussi, la préparation du rapport annuel aura été pour nous l'occasion d'évaluer l'efficacité du fonctionnement de la Régie au cours du dernier exercice et des mesures que nous avons prises pour l'améliorer davantage. Les chiffres qui sont contenus dans ce rapport sont plus éloquents que tous les commentaires que je pourrais apporter.

En 1982-1983, la Régie a reçu quelque 22 000 demandes de licences de tout genre et a délivré 19 782 licences d'entrepreneurs, une augmentation sensible par rapport à l'exercice précédent, et ce, sans qu'il ait été possible d'augmenter le personnel. Si l'on considère la complexité des interventions que nous avons à faire pour chaque demande, ces chiffres démontrent d'une façon non équivoque les efforts déployés par le personnel de chaque service pour assurer une application souple de la loi qui tienne compte des droits des administrés.

Les résultats obtenus au cours de l'exercice sont aussi la conséquence du raffinement des méthodes administratives. Ces méthodes ont été élaborées dans la perspective d'un fonctionnement avec un minimum de personnel et en essayant de mettre en valeur toutes les possibilités que nous offre la bureautique. Je rappelle ici que la Régie doit rendre sa décision dans les trente jours qui suivent la réception d'une demande. Je crois pouvoir affirmer aujourd'hui que le respect de ce délai, qui est très astreignant, démontre que la productivité de la Régie, comme organisme public, se compare avantageusement à celle de l'entreprise privée.

Dans une perspective de rationalisation des interventions gouvernementales dans l'industrie de la construction, nous avons présenté un projet prévoyant la fusion des organismes chargés de l'application des programmes de qualification, de normalisation et d'inspection. Le principe de ce projet est maintenant accepté par le Conseil des ministres. Différents comités étudient présentement son impact sur la législation qui existe déjà et nous avons bon espoir que l'exercice 1983-1984 en verra la réalisation.

Le Tribunal administratif

Activités et réalisations

Au cours de cet exercice, la Régie, comme par les années passées, a siégé à titre de tribunal administratif, ainsi que le prévoit la loi. En 1982-1983, elle a tenu 51 séances.

Au cours de ces séances, la Régie a délivré ou renouvelé 19 782 licences d'entrepreneurs de construction dont 93 licences de constructeurs-propriétaires. Accessoirement à cela, elle a dû se prononcer sur plusieurs demandes de modification de licences en cours, afin de répondre aux demandes et à l'évolution des entreprises. Elle a de plus été saisie de 547 demandes de révision, la presque totalité en vertu de l'article 45 de la loi, et révisé sa décision dans 421 cas.

La Régie a aussi consacré une partie importante de ses séances à l'audition de titulaires de licences. De ces 339 audiences, il est résulté 179 annulations ou suspensions de licence.

Au cours de cette période, les régisseurs permanents ont vérifié les dossiers particuliers qui ne pouvaient être traités par des fonctionnaires et qui demandaient une interprétation de la Régie. Ils ont ainsi vérifié 4 536 dossiers. Ils ont également rencontré 133 personnes dont les demandes nécessitaient un examen plus approfondi.

Tableau no 1
Activités du Tribunal administratif

	1982-1983	1981-1982
Nombre de séances	51	52
Décisions favorables	22 168	20 392
Nouvelles licences	(3 709)	(4 141)
Renouvellements	(16 293)	(14 802)
Changements de statut juridique	(516)	(521)
Modifications	(1 557)	(909)
Constructeurs-propriétaires	(93)	(19)
Refus	1 082	N/D
Convocations devant la Régie	339	183
Annulations et suspensions de licence	179	102
Demandes de révision	547	836
Décisions révisées	421	571

Le personnel

	Hors Cadres	Administrateurs	Professionnels	Fonctionnaires	Total
Bureau du président	2	1	-	1	4
Service du contentieux et Secrétariat	-	1	4	7	12
Service des communications	-	1	1	7	9
Direction des opérations et de l'administration (D.G.A.) et bureau de Québec	-	2	3	10	15
Service de l'administration	-	1	2	17	20
Service de l'analyse financière et technique	-	1	4	18	23
Service d'enquêtes et d'examens	-	1	2	24	27
Total	**2**	**8**	**16**	**84**	**110**

Note : Effectifs occasionnels— 12 personnes/année

Le budget pour l'exercice 1982-1983

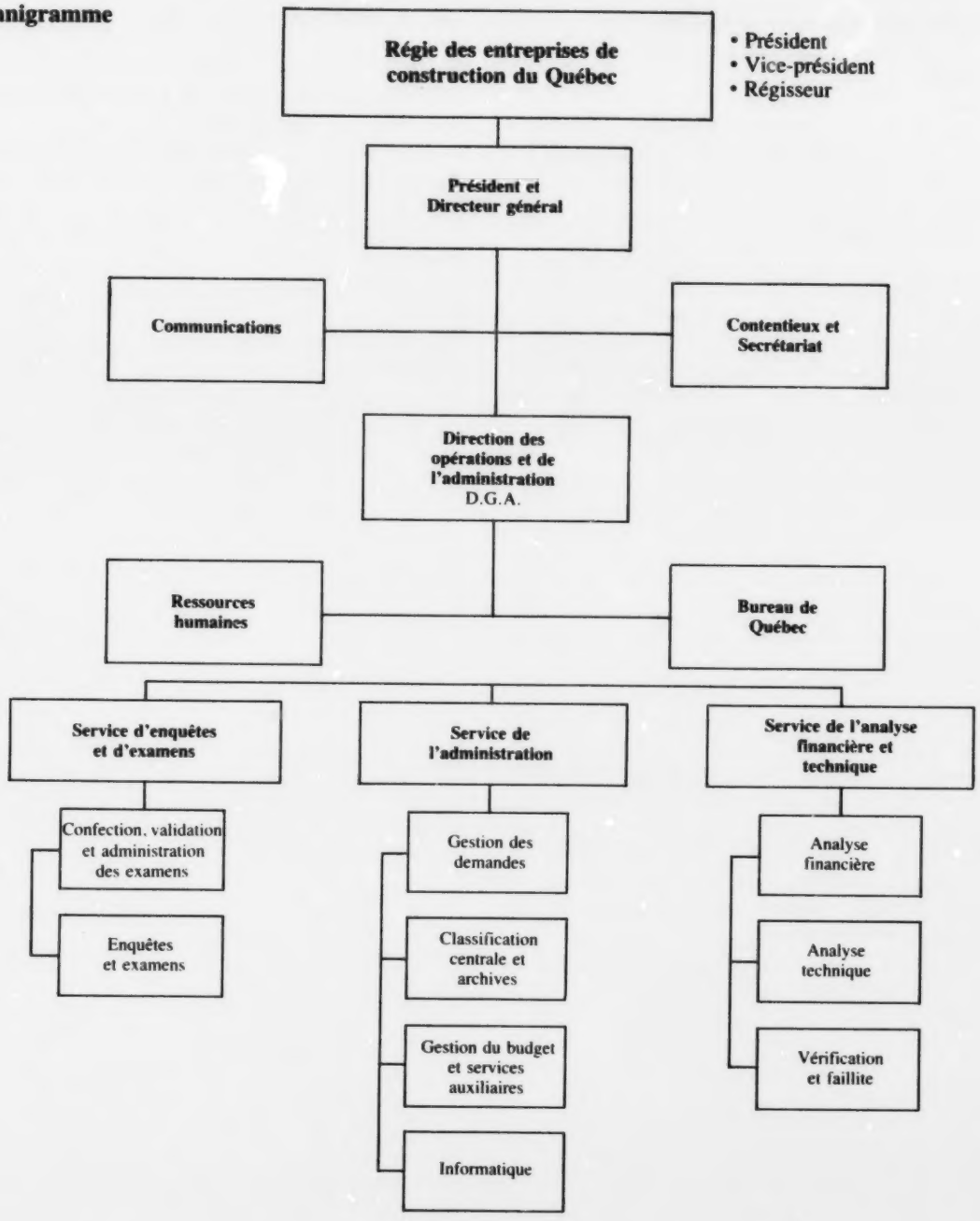
Traitements et salaires	**Budget original**	**Budget modifié***	**Dépenses réelles**
Traitements, salaires et allocations	2 981 200 $	2 981 200 $	2 828 943 $
Autres rémunérations	223 700 $	323 700 $	307 686 $
Sous-total	**3 204 900 $**	**3 304 900 $**	**3 136 629 $**
Dépenses diverses			
Services de transport et de communication	223 700 $	220 300 $	204 104 $
Services professionnels et administratifs	130 000 $	87 000 $	95 120 $
Entretien et réparations	3 500 $	3 500 $	3 960 $
Loyers et allocations d'équipements	35 000 $	35 000 $	43 947 $
Fournitures et approvisionnements	90 000 $	90 000 $	69 928 $
Autres dépenses	2 000 $	2 000 $	1 579 $
Sous-total	**494 200 $**	**483 800 $**	**418 638 $**
Capital	10 000 $	46 000 $	45 177 $
Grand total	**3 699 100 $**	**3 789 100 $**	**3 600 444 $**

***Une modification a été apportée par C.T. au budget original à l'item « autres rémunérations », dans le cadre d'un projet spécifique.**

Liste du personnel de direction

Président et directeur général : M. Gaëtan Dufour
Directeur général-adjoint : M. Jean Boily
Directeur du contentieux et du secrétariat : M^e Guy Joannis
Directeur des communications : M. Pierre Boivin
Directeur d'enquêtes et d'examens : M. Ghislain Tremblay
Directeur de l'analyse financière et technique : M. Claude Lamarche, c.a.
Directeur de l'administration : M. André Genty
Responsable du bureau de Québec : M. Gabriel Nadon

Organigramme



Le Service du contentieux et le Secrétariat

Mandat général

En raison de la spécificité de la Régie tant dans son rôle de tribunal administratif et quasi judiciaire que dans sa fonction régulatrice, le Service du contentieux et le Secrétariat sont groupés dans une seule unité administrative. Cette structure permet d'assurer un contrôle vigilant de la légalité dans l'accomplissement du mandat de l'organisme.

D'une façon générale, le Service veille à ce que la loi et le règlement soient correctement appliqués, tant au niveau de la Régie que de ses différentes unités administratives. À ce titre, il voit à conseiller les membres de la Régie dans l'exercice de leurs pouvoirs de même qu'à indiquer aux différents services la juste norme dans l'application de la loi et du règlement. Le cas échéant, il assure l'analyse des dossiers comportant des difficultés d'interprétation et traite les demandes de révision.

Le Service du contentieux représente en outre la Régie devant les tribunaux, en particulier le Tribunal du travail. Il voit également à préparer et à intenter les poursuites pénales prévues par la loi à la suite des rapports qui lui sont transmis par le Service d'enquêtes et d'examens relativement aux infractions à la loi.

Enfin, le Service joue un rôle déterminant dans l'élaboration des textes réglementaires et législatifs. En étroite collaboration avec la direction de la Régie, il coordonne les travaux et les recherches nécessaires à l'élaboration des politiques concernant la Régie et, s'il y a lieu, assure leur conception et leur élaboration.

De son côté, le Secrétariat voit à l'organisation des assemblées de la Régie et des séances d'audition. Il rédige les procès-verbaux qui font suite aux décisions tant au niveau des nouvelles demandes que des renouvellements, des annulations ou des suspensions de licence. Il veille enfin à aviser officiellement les intéressés des décisions de la Régie et traite toute correspondance se rapportant à la Régie en tant que tribunal administratif.

Activités et réalisations

Au cours de l'exercice 1982-1983, le Service a travaillé à l'élaboration d'un projet de fusion des organismes responsables de l'application des programmes de qualification, de normalisation et d'inspection dans l'industrie de la construction. Le 10 novembre 1982, le Conseil des ministres reconnaissait le principe de ce projet. Depuis, le Service a participé aux travaux des comités chargés d'en étudier les modalités d'application.

Dans une perspective concrète de rationalisation, le Service a élaboré et conclu une entente avec l'Office de la construction. Cette entente permettra une meilleure application de la loi au niveau de la vérification des licences, tout en permettant une vérification plus adéquate de la compétence des entrepreneurs de construction par les services de la Régie. Dans la même perspective, des discussions avec la Commission de santé et de sécurité au travail ont permis d'en arriver à une entente reconnaissant l'équivalence de la qualification faite par la Régie en matière de sécurité aux fins de l'application du Code de sécurité, évitant ainsi des duplications aux personnes visées.

Le Service est intervenu à divers titres au niveau des mécanismes de protection des acquéreurs de maisons neuves. Il a notamment agi à titre d'interlocuteur en rapport avec un mandat d'étude approfondie confié à une firme spécialisée, en vue d'en arriver enfin à appliquer les dispositions de l'article 34 de la loi.

Au plan administratif, différentes mesures ont été prises en vue de parfaire l'organisation du Service. Ainsi, l'acquisition d'un équipement électronique d'un potentiel plus grand permettra d'améliorer la qualité des communications du Secrétariat avec les administrés, tout en accroissant la rapidité de traitement des poursuites pénales. Par ailleurs, un conseiller technique s'est joint au Service, de façon à accroître l'efficacité et la précision d'intervention à la Régie.

Enfin, le Service a agi comme interlocuteur de la Régie auprès de multiples organismes, tant du secteur de la construction que de celui de l'activité gouvernementale, à l'occasion de multiples rencontres privées ou officielles.

Au cours de l'année, il a été confié au directeur du Service la charge de secrétaire du Conseil d'administration de Corvée-Habitation, corporation constituée en vue de réaliser les objectifs de relance énoncés dans la Loi visant à promouvoir la construction domiciliaire (Projet de loi 82, sanctionné le 23 juin 1982). Constitué en juin 1982 et composé de représentants des grands organismes patronaux, syndicaux et professionnels du secteur de la construction, des institutions financières et du gouvernement, l'organisme a dû élaborer, dans un court délai, en recherchant la convergence des intérêts de chacun dans le contexte d'un organisme nouveau, un ambitieux programme visant l'administration et la distribution du fonds de relance constitué par la loi.

Le Service du contentieux

Le Service du contentieux s'est acquitté de sa tâche de conseiller auprès des différents services de la Régie quant à la compréhension et l'application de la loi et de sa réglementation, notamment en complétant le cahier de directives d'interprétation et d'application et en assistant les analystes dans des dossiers particuliers.

Au cours de l'exercice, le Service a participé aux activités des groupes de travail chargés d'étudier la concordance des lois dans la perspective d'une fusion des organismes responsables des programmes de qualification, de normalisation et d'inspection, et a présenté plusieurs rapports à cet effet. Le Service a même rédigé un projet de loi concrétisant cette fusion, qui a été soumis au comité chargé d'étudier les modalités et la structure de la fusion.

Il a également préparé différents projets de loi techniques dont l'un dispense la Régie de publier la liste annuelle des entrepreneurs de construction (a. 41). En effet, l'expérience avait démontré que cette publication était très coûteuse et peu utile.

Un autre projet de loi propose diverses mesures législatives entre autres, celles de déléguer à certains fonctionnaires de la Régie le pouvoir de renouveler les licences, de déléguer aux fonctionnaires de l'Office de la construction du Québec le pouvoir de vérifier les licences des entrepreneurs sur les chantiers de construction, de diminuer le délai d'interdiction pour les personnes impliquées dans une faillite d'entreprise et enfin, d'introduire un billet d'infraction.

Parallèlement à cela, le Service a apporté son soutien aux procureurs du gouvernement du Québec dans le cadre des poursuites intentées contre ce dernier sur la question de la mousse d'urée formol. Il a également joué un rôle conseil auprès de la firme chargée d'étudier les mécanismes de protection des acquéreurs de maison neuve dans une perspective d'application de l'article 34 de la loi.

Le Service s'est, par ailleurs, acquitté de son rôle de représentant de la Régie devant différents tribunaux administratifs et de droit commun. Il a également agi comme procureur de celle-ci lors de ses enquêtes et auditions. Il a assumé la défense de la Régie, mise en cause devant les tribunaux de droit commun et, plus généralement, le suivi des dossiers devant les tribunaux civils.

Le Service a réussi à traiter et à vérifier tous les rapports d'infraction et de plaintes qui lui ont été soumis dont 926 qui lui ont été transmis par le Service d'enquêtes et d'examens au cours du présent exercice, en plus d'assumer la correspondance et les recherches de nature juridique occasionnées par les poursuites qui en ont résulté.

Il a donc clos la présente année en ayant intenté 1 175 poursuites pénales dans les différents districts judiciaires de la province avec des résultats se comparant au niveau des amendes à ceux de l'année 1981-1982, bien que la Régie ait retiré un nombre plus élevé de poursuites intentées contre les personnes ayant régularisé leur situation. Il a ainsi vu à récupérer les droits et frais d'enquête dus à la Régie.

Finalement, il a appuyé le Service des communications de la Régie en donnant suite à de nombreuses demandes de renseignements tant écrites que téléphoniques sur l'application et l'interprétation de la loi et du règlement.

Le Secrétariat

Le Secrétariat a, comme par les années passées, assuré la confection des documents et procès-verbaux nécessaires à la tenue de chacune des 51 séances et leur convocation.

Il a porté une attention spéciale à la rédaction des décisions de la Régie dans tous les cas où la spécificité d'un dossier nécessitait une décision plus élaborée pour en préciser les motifs. Pour ce faire, il a préparé et rédigé 4 727 décisions particularisées.

Il a aussi vu à la réception de 547 demandes de révision et leur acheminement aux régisseurs qui ont accepté de réviser leurs décisions précédentes dans 421 cas, suite à la présentation des faits rendant la demande conforme aux exigences de la loi et de la réglementation.

Par ailleurs, il a effectué toutes les tâches indispensables qu'ont occasionnées la convocation et l'audition devant la Régie de 339 titulaires de licences sur lesquels la Régie a enquêté après avoir reçu une plainte. Par la suite, la Régie a suspendu ou annulé 179 licences.

Durant cette période, le Service a communiqué aux intéressés les décisions de la Régie afin de préserver leurs droits et a transmis ces mêmes décisions aux différents services de la Régie impliqués dans leur suivi.

En plus de la correspondance inhérente à ces activités, il a assisté le comité de post-analyse, constitué de deux régisseurs permanents, qui a reçu plus de 133 personnes, tant à Montréal qu'à Québec, pour examiner de façon plus approfondie leurs demandes.

Perspectives

Au cours de 1983-1984, le Service, en plus de ses activités courantes, devrait poursuivre l'étude des dossiers commencée pendant l'exercice précédent, en particulier, celui de la fusion des organismes responsables de la qualification, de la normalisation et de l'inspection. Les travaux étant déjà assez avancés, les efforts seront surtout consacrés à l'élaboration des textes législatifs et à la conception de structures susceptibles de favoriser cette fusion.

Tableau no 2

Activités du Service du contentieux	1982-1983	1981-1982
Rapports d'infractions et plaintes reçues	926	1 701
Poursuites intentées	1 175	1 300
Condamnations*	673	597
Acquittements*	112	86
Désistements de la Régie*	110	66
Amendes recueillies*	438 950 $	388 900 $

* Les données relatives aux condamnations, désistements, acquittements et amendes ne comprennent que partiellement le mois de mars 1983.

Tableau no 3

Activités du Secrétariat	1982-1983	1981-1982
Nombre de séances de la Régie	51	52
Décisions rédigées	4 727	4 760
Demandes de révision	547	836
Convocations devant la Régie	339	183
Abandons de licences	241	N/D
Annulations ou suspensions de licences	179	102

Le Service des communications

Mandat général

Ce service a pour mandat de faire le pont entre la direction de la Régie et ses deux publics, à savoir les entrepreneurs de construction et les consommateurs. Pour réaliser ce mandat, le Service a recours à un certain nombre de moyens, notamment la publication de différents dépliants destinés à faire connaître les services qu'offre la Régie et enfin, l'élaboration de programmes de publicité destinés à atteindre le grand public et à faire en sorte que ce dernier se prévale en toute connaissance de cause des dispositions de la loi.

Le Service des communications a aussi le mandat de fournir au public, entrepreneurs ou consommateurs, les renseignements pertinents à l'activité de la Régie. Il a enfin la responsabilité de l'information interne, c'est-à-dire de fournir aux employés toute l'information susceptible de les aider à accomplir le travail qui leur est confié.

Activités et réalisations

La Régie est un organisme public. À ce titre, elle a le pouvoir de fournir à ses premiers utilisateurs, les entrepreneurs de construction, et au public en général, toute l'information qu'ils sont en droit d'attendre. Les activités du Service des communications ont ainsi contribué à répondre à une demande d'information toujours croissante.

Au cours de l'exercice 1982-1983, les activités du Service ont principalement consisté à accueilir et renseigner la clientèle de la Régie ainsi qu'à réviser et rééditer nos publications. Il faut également noter que le directeur du Service s'est acquitté de plusieurs mandats particuliers — participation à des comités, rapports, textes de mémoire — à la demande expresse de la direction de la Régie.

La Division des renseignements à la clientèle

C'est de cette division que la clientèle de la Régie reçoit son premier accueil. Dans le cadre du mandat général du Service, elle fournit aux interlocuteurs de la Régie les premiers éléments d'information, sur place, par téléphone ou par écrit. La Division reçoit également et répartit tous les appels téléphoniques de l'administration.

Ses premiers utilisateurs sont les entrepreneurs déjà licenciés ou ceux qui veulent le devenir. Viennent ensuite les consommateurs voulant vérifier si tel entrepreneur est licencié, déposer une plainte ou obtenir tout genre d'information.

Pour s'acquitter de son mandat, la Division dispose d'une équipe de préposés aux renseignements et de téléphonistes-réceptionnistes dont le travail principal est de fournir aux entrepreneurs et au public en général toute l'information nécessaire pour leur faciliter la tâche et leur éviter les tracasseries administratives. La Division assure aussi le bon fonctionnement de deux salles d'accueil, l'une réservée aux visiteurs de l'administration et l'autre, aux personnes désireuses d'obtenir de l'information.

En 1982-1983, la Division des renseignements a répondu à 34 741 demandes d'information, soit 25 821 appels téléphoniques et 8 920 demandes de visiteurs. Parmi les demandes des visiteurs, 4 369 ont pu être traitées au comptoir et 4 551 ont dû l'être en entrevue, à cause de leur complexité.

Si on jette un coup d'oeil sur le contenu des demandes, on constate que 3 820 d'entre elles (11 %) concernaient des dossiers en cours d'analyse et 8 533 (24,6 %) provenaient de clients qui voulaient vérifier la validité de la licence d'un entrepreneur avant de retenir ses services. Le reste des demandes (22 388, soit 64,4 %) en étaient d'information générale sur la loi, le règlement, les activités de la Régie et les exigences pour l'obtention d'une licence d'entrepreneur de construction.

Quant à notre clientèle, elle se retrouve à 80 % dans la région 06 (Montréal et les environs). Elle est constituée d'entrepreneurs ou de gens intéressés à le devenir dans une proportion de 72 % ; elle est masculine dans 71 % des cas et francophone à 96 %. Notons enfin que 28 % des appels que nous recevons sont interurbains.

D'autre part, la Division a reçu et réparti 91 870 appels destinés à l'administration, soit une moyenne quotidienne de 350 appels. Elle a répondu à 42 lettres par mois et assuré l'expédition des formulaires de demande de licence ainsi que la diffusion de tout genre de documents d'information.

Le bureau de la Régie à Québec fournit également des renseignements à une clientèle recrutée en grande partie (66 %) dans la région socio-économique 03 (Québec et les environs) et dans l'est du Québec. En 1982-1983, on y a reçu 7 848 demandes de renseignements, soit 7 382 au téléphone et 466 de visiteurs. Les demandes étaient d'ordre général dans 62 % des cas ; 31 % concernaient la vérification de la validité d'une licence et 7 % des dossiers étaient en cours de traitement.

Dans le but de personnaliser le service et d'éviter les malentendus, les clients dont les demandes concernent un dossier en cours d'analyse peuvent maintenant communiquer directement avec l'analyste qui en est responsable.

Notons enfin que le personnel de la Division a prêté son concours pour l'animation du stand de la Régie dans diverses expositions.

La Division de l'information et de la publicité

Cette division a pour mandat principal la préparation des programmes d'information, de publicité et de relations publiques nécessaires pour faire connaître non seulement les activités de la Régie et les services qu'elle offre mais aussi les changements apportés à la loi et au règlement. Ceci implique notamment la fabrication du matériel d'information nécessaire pour soutenir et faciliter l'action de la Régie.

Au chapitre des publications, la Division a commencé la révision des textes et la réédition des dépliants qui étaient distribués aux entrepreneurs. Elle a également élaboré un nouveau dépliant pour renseigner le grand public sur la façon de choisir un entrepreneur de construction. Parallèlement à celà, tous les formulaires en usage et les guides qui s'y rattachent ont été traduits en anglais. Nous disposons maintenant d'une documentation de base accessible à notre clientèle anglophone.

La Division a également coordonné la participation de la Régie, à titre d'exposant, au Salon national de l'habitation, au Salon de l'habitation de Rimouski et au Congrès de l'Association provinciale des constructeurs d'habitation du Québec. Ces manifestations nous ont permis de rejoindre environ 10 000 personnes. Elle a également organisé des séances d'information à l'intention de différents groupes, en particulier des entrepreneurs de tuyauterie.

Pour ce qui est de la publicité, les interventions ont été ponctuelles, dans certains quotidiens et hebdomadaires ainsi que dans des publications spécialisées. Il s'agissait principalement de ne pas provoquer une demande à laquelle la Régie n'aurait pas été en mesure de répondre.

La Division a poursuivi son travail de soutien auprès des autres services pour la préparation de textes de conférence et pour l'amélioration de la qualité du français dans les formulaires, les lettres et les autres documents. Elle a également prêté son concours au ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur pour la réalisation de certains mandats relatifs aux communications.

Enfin, il convient d'ajouter que le volume considérable des demandes de renseignements a souvent obligé le personnel affecté à l'information et à la publicité à apporter son soutien à la Division des renseignements.

Perspectives

Au cours du prochain exercice, des efforts particuliers seront faits pour accentuer la présence de la Régie dans les régions. À cette fin, nous avons fait l'acquisition, en mars 1983, d'un stand portatif qui nous permettra de participer, à un coût minimum, aux principales expositions régionales. De même, les actions déjà entreprises pour assurer l'accessibilité et l'humanisation des services qu'offre la Régie seront accentuées. Enfin, le Service se propose également de mettre en place les mécanismes nécessaires pour permettre l'application de la Loi sur l'accès à l'information.

Tableau no 4

Demandes de renseignements	1982-1983	1981-1982
Demandes téléphoniques	25 821	21 832
Visiteurs	8 920	4 436
Entrevues*	4 551	
Courrier	493	564
Demandes totales (n'incluant pas le courrier)	34 741	26 268

*Le nombre d'entrevues est inclus dans le nombre de visiteurs.

Tableau no 5

Contenu des demandes de renseignements	1982-1983	1981-1982
Dossiers en cours d'analyse	3 820 (11 %)	5 254 (20 %)
Vérifications de la validité d'une licence	8 533 (24,6 %)	5 446 (20,7 %)
Informations générales	22 388 (64,4 %)	15 468 (59,3 %)

Le Service d'enquêtes et d'examens

Mandat général

Ce service a le mandat de donner à la Régie les instruments nécessaires pour lui permettre de vérifier la compétence des candidats à la licence aux plans technique, administratif et de la sécurité sur les chantiers de construction et de vérifier si les entreprises effectuant des travaux de construction sont titulaires d'une licence et compétentes. Il regroupe deux centres d'activités : confection, validation et administration des examens, enquêtes et inspections.

Le Service voit à la confection des examens, à leur validation et à leur administration. Il tient régulièrement des séances d'examens à Montréal, à Québec et dans les régions. Dans le cadre de son mandat, il voit aussi à l'élaboration de nouvelles méthodes pour vérifier la compétence des entrepreneurs dans les trois domaines cités plus haut.

Enfin, le Service a la responsabilité de faire des inspections et, au besoin, de mener des enquêtes sur les chantiers afin de s'assurer que les entrepreneurs sont titulaires de licence et dans des cas particuliers, cela sur plainte, d'aider les consommateurs à obtenir satisfaction des entrepreneurs avec qui ils font affaires.

Activités et réalisations

Au cours de l'exercice 1982-1983, les activités du Service ont été surtout concentrées sur la réorganisation du secteur « enquêtes et inspections ». En effet, à la suite de la conclusion d'une entente avec l'Office de la construction du Québec quant à la vérification des licences d'entrepreneurs sur les chantiers par ses inspecteurs, la Division des enquêtes et de l'inspection du Service a pu concentrer son action sur l'élaboration d'une méthode d'évaluation continue de la compétence des entrepreneurs titulaires d'une licence. Cette méthode est basée sur l'inspection des travaux exécutés par ces entrepreneurs.

De plus, dans le cadre de la création du programme national d'aide destiné aux propriétaires de maisons isolées à la MIUF, le Service a collaboré à l'enregistrement des entrepreneurs et a fourni les renseignements visant à satisfaire les exigences du programme administré par le Centre d'information et de coordination de Consommation et Corporations Canada.

La Division des examens

La Division des examens a la responsabilité de l'élaboration de méthodes pour vérifier la compétence des candidats à la licence. Dans cette perspective, elle voit à la confection et à la validation des examens de même qu'à leur administration.

Au cours de l'exercice 1982-1983, la Division a procédé à l'administration de 6 667 examens dont 4 916 examens de qualification technique, 1 034 examens de qualification administrative et 717, en matière de sécurité sur les chantiers de construction.

Elle s'est également acquittée de son mandat concernant la confection et la validation d'examens et la révision de certains autres, en collaboration avec des comités d'entrepreneurs de construction. Ces activités ont résulté en l'élaboration de 5 nouveaux examens et à la révision de 3 autres.

Enfin, la Division a continué à apporter sa collaboration à l'application du programme d'amélioration énergétique des habitations du Québec par l'administration de 413 examens à des estimateurs ou/et évaluateurs faisant partie d'une entreprise titulaire de licence. Elle a également traité les demandes concernant des questions d'isolation.

La Division des enquêtes et de l'inspection

Cette division a la responsabilité d'effectuer les enquêtes et les inspections sur les chantiers de construction en vue de vérifier si les entrepreneurs sont titulaires d'une licence de la Régie.

Elle a également la responsabilité de recevoir les plaintes des consommateurs insatisfaits des travaux effectués par des entrepreneurs licenciés, de vérifier leur bien-fondé et, le cas échéant, de faire pression sur les entrepreneurs pour que les réparations appropriées soient effectuées.

Dans l'accomplissement de son mandat, la Division sollicite la collaboration des municipalités, de l'Office de la construction du Québec, des associations d'entrepreneurs, des entrepreneurs licenciés eux-mêmes et du public en général. La Division assure, par l'entremise de ses inspecteurs, la surveillance des chantiers sur tout le territoire du Québec. Lorsque des entrepreneurs sans licence sont découverts, elle dresse les rapports d'infraction qui sont transmis au Service du Contentieux en vue de poursuites éventuelles.

La Division reçoit aussi les plaintes des consommateurs en ce qui concerne les entrepreneurs licenciés et même ceux qui ne le sont pas. Toutes les plaintes reçues font l'objet d'une enquête auprès de l'entrepreneur concerné. Dans chaque cas et selon les indications fournies par le plaignant, il y a préparation d'un

constat sur l'état des travaux effectués par l'entrepreneur. Dans les cas litigieux, un rapport d'inspection est acheminé à la Régie.

De plus, la Division évalue la compétence des entrepreneurs en vérifiant la qualité des travaux effectués par des inspections suivies de rapports d'évaluation technique. Ces rapports servent à mieux renseigner la Régie lorsque celle-ci doit rendre des décisions dans des dossiers de plaintes portées contre des entrepreneurs.

Au terme de l'exercice, la Division comptait 21 inspecteurs dont 11 à Montréal, 6 à Québec et 4 respectivement dans les régions de la Côte-Nord, du Bas-Saint-Laurent, du Saguenay/Lac-Saint-Jean et de l'Abitibi-Témiscamingue.

En 1982-1983, les inspecteurs ont effectué la visite de 17 898 chantiers de construction. Ces visites ont entraîné la production de 1 016 rapports d'infraction dont 926 ont été transmis au Service du contentieux en vue de poursuites.

Mentionnons qu'à la fin de l'exercice, une entente, intervenue entre la Régie et l'Office de la construction, confie aux inspecteurs de cet organisme le mandat de vérifier la licence des entrepreneurs travaillant sur les chantiers.

D'autre part, la Division a reçu 464 plaintes de consommateurs insatisfaits des travaux effectués par des entrepreneurs titulaires de licences. Ces plaintes étaient fondées dans une proportion de 80 % et ont été réglées à la satisfaction des plaignants dans 62 % des cas. De plus, il y a eu production de 148 rapports d'évaluation technique à la suite d'inspections ou de plaintes.

Perspectives

Le prochain exercice devrait permettre au Service de poursuivre les travaux déjà engagés dans le cadre du programme de l'enlèvement de la MIUF en collaboration avec Consommation et Corporation Canada et également de finaliser l'application du Programme « **Énergain** » en collaboration avec Hydro-Québec et l'O.N.G.C.. En ce qui concerne les enquêtes et l'inspection, l'année 1983-1984 permettra de terminer la mise au point d'une méthode d'évaluation continue de la compétence des entrepreneurs. Enfin, en ce qui concerne le traitement des plaintes de consommateurs, le Service effectuera dans chacun des cas un constat sur la nature des travaux et, lorsque la plainte sera jugée fondée, elle fera l'objet d'une vérification par un inspecteur en vue d'en arriver à un règlement satisfaisant entre les parties.

Tableau no 6

Examens administrés	1982-1983 Adm.	1982-1983 Tech.	1982-1983 Sec.	1981-1982 Adm.	1981-1982 Tech.	1981-1982 Sec.
Total	1 034	4 916	717	1 678	4 691	988
Réussites	700 (68 %)	2 921 (59 %)	561 (78 %)	1 317 (78 %)	3 159 (67 %)	674 (68 %)
Échecs	334 (32 %)	1 995 (41 %)	156 (22 %)	361 (22 %)	1 532 (33 %)	314 (32 %)

Tableau no 7

Inspections des chantiers	1982-1983	1981-1982
Total des inspections	17 898	22 203
Rapports d'infractions	1 016	1 791
Rapports acheminés au Service du contentieux	926	1 636

Tableau no 8

Plaintes	1982-1983	1981-1982
Total des plaintes	464	769
Plaintes fondées	372 (80 %)	577 (75 %)
Plaintes réglées à la satisfaction des plaignants	234 (62 %)	456 (60 %)

Tableau no 9

Liste des examens élaborés et des présidents de comités d'entrepreneurs

4207	Pose d'enduits calcaires et de systèmes intérieurs	M. Roland Fréchette **Roland Fréchette inc** 8340-A, Dunant Montréal, QC H1P 2G3
4280	Excavation et terrassement	M. Jean-René Rousseau **La Compagnie Foundation du Canada ltée** 4999, Sainte-Catherine Ouest Montréal, QC H3Z 1T3
4221	Vitrerie	M. Georges Potvin **Duval et Duval** 10 801, boulevard Ray Lawson Ville d'Anjou, QC H1J 1M5
4208	Construction de piscines	M. Lucien Ouellet **Piscines Dauphin ltée** 2 170, Laurentien Ville Saint-Laurent, QC H4R 1K2
4041	Administration domiciliaire	M. Raymond Côté **J.R. Côté Construction** 8 862, Saint-Laurent Montréal, QC H2N 1M4
4212	Parquetage et pose de revêtement de sol	M. Gaétan Roy **Tapitech inc.** 2 675, De Miniac Ville Saint-Laurent, QC H4S 1E5
4281	Pavage et asphaltage	M. André Derome **Les Constructions Derome ltée** 165, Jacques-Cartier Est Longueuil, QC J4L 1C8
4205	Pose de marbre, de granito, de céramique et de terrazo	M. Paul Joly **Les Carrelages de Montréal ltée** 10 711, Racette Montréal-Nord, QC H1G 5H5

Le Service de l'analyse financière et technique

Mandat général

Ce service a comme mandat de donner à la Régie les instruments nécessaires pour lui permettre de vérifier la qualification des candidats à la licence au plan financier et, ultérieurement, de vérifier si effectivement le candidat à la licence est qualifié sur ce plan. Ce service a également le mandat d'analyser les documents inhérents à une demande de licence en vue de qualifier les entrepreneurs aux plans technique, administratif et de la sécurité sur les chantiers de construction. Lorsque nécessaire, il conseille la Régie en cette matière.

Activités et réalisations

L'exercice 1982-1983 a été marqué par une révision des méthodes de travail axée sur la rationalisation. Cette révision était rendue nécessaire à la suite de la fusion des services de l'analyse financière et de l'analyse technique à la fin 1981-1982. Il en est résulté une accélération appréciable du processus d'analyse des demandes et conséquemment, une réduction du délai pour la délivrance d'une licence.

Le Service a également procédé à l'analyse sommaire des demandes dès leur réception de sorte que les requérants puissent être informés immédiatement des documents ou des renseignements supplémentaires à faire parvenir à la Régie. Malgré cela, il lui a fallu recommuniquer par écrit avec les requérants dans 16 544 cas en 1982-1983.

Le Service a en outre fait un effort particulier pour assurer à sa clientèle des contacts personnalisés et une meilleure compréhension des exigences de la Régie. Un requérant peut maintenant s'adresser directement à l'analyste responsable de son dossier.

Enfin, des améliorations importantes ont été apportées au contrôle de la circulation des dossiers pendant le processus d'analyse.

La Division de l'analyse financière

Cette division a pour mandat de vérifier la solvabilité des entrepreneurs de construction. Cette vérification se fait en majeure partie grâce à l'analyse des états financiers de l'entreprise ou du bilan personnel que tout candidat à l'obtention d'une première licence ou à son renouvellement doit présenter, qu'il soit seul en affaires, en société ou incorporé. La Régie exige également différents rapports d'experts-comptables afin de s'assurer de l'exactitude des renseignements fournis.

De plus, la Division veille à ce que tous les candidats à la licence fournissent un cautionnement de 5 000 $ dans le but d'indemniser le client d'un débiteur qui ne pourrait le faire en cas de fraude, de malversation ou de détournement de fonds, en conformité avec la Section XII du Règlement de la Régie.

Dans l'accomplissement de son mandat, la Divison peut exécuter des vérifications sur place dans les livres des entreprises, si les documents financiers fournis comportent des inexactitudes ou à la demande expresse de la Régie. Elle reçoit à l'occasion des mandats de la Régie pour vérifier auprès des bureaux de syndics le degré d'implication des administrateurs ou actionnaires dont les noms apparaissent dans une ou des faillites.

Elle fait les recherches appropriées auprès des différents organismes, tant privés que publics, pour connaître les entreprises et les entrepreneurs impliqués dans une ou des faillites. Sur demande, elle conseille le Tribunal de la Régie en matière de faillite.

En 1982-1983, la Division a procédé à l'analyse des documents financiers contenus dans 22 044 demandes. Dans 10 142 des cas, il a fallu écrire aux requérants pour réclamer des documents ou demander des renseignements supplémentaires. Lorsqu'une première analyse s'avérait négative, les analystes financiers ont revisé 4 346 dossiers pour vérifier si les entreprises pouvaient satisfaire aux exigences de la Régie. Lorsque nécessaire, des entrevues ont été organisées. Ainsi, 883 entreprises ont procédé à l'engagement des montants équivalant aux dus des administrateurs, des actionnaires ou des compagnies affiliées. Lorsque ces engagements étaient insuffisants, les entreprises ont fait des mises de fonds. En 1982-1983, le total des engagements et des mises de fonds s'élèvent à 34 444 573 $. Enfin la Division a recommandé le refus de la licence pour insolvabilité dans 306 cas et dans 156 autres parce que les entreprises n'avaient pas fourni le cautionnement pour fraude, malversation ou détournement de fonds.

Au chapitre du contrôle des faillites, la Division a recommandé à la Régie l'annulation de 53 licences à la suite de faillites. Dans 49 des cas, elle a recommandé à la Régie d'entendre les administrateurs ou les actionnaires détenant 20 % des actions votantes qui furent impliqués dans une faillite (articles 31f et 33f de la Loi). Mentionnons que 277 autres entreprises ont fait faillite. Ces entreprises avaient des dossiers à la Régie mais n'avaient plus de licence parce qu'elle leur avait déjà été retirée pour des questions de solvabilité.

Enfin, lorsque les corporations ne pouvaient fournir les états financiers de leur dernier exercice clos au moment du renouvellement de leur licence, la Division, tout en recommandant le renouvellement sur la base des derniers états financiers disponibles, a demandé à ces entreprises d'en fournir les plus récents pendant la période de validité de la licence. Lorsque l'analyse de ces documents révélait l'insolvabilité d'une entreprise, la Division a recommandé la suspension de la licence.

La Division de l'analyse technique

Cette division a la responsabilité d'analyser les nouvelles demandes de licence et les demandes de renouvellement ou de modification de licence, de manière à déterminer, d'après les informations et les documents fournis, si les candidats répondent aux normes d'admissibilité à ce triple plan. Le cas échéant, elle détermine à quels examens les candidats doivent être soumis. Les dossiers sont par la suite acheminés au Service d'enquêtes et d'examens en vue de la convocation de ces candidats aux examens. Dans certains cas particuliers, la Division peut faire des recommandations à la Régie pour que des candidats soient exemptés d'un ou plusieurs examens. Dans le cas des entrepreneurs d'électricité et de tuyauterie, elle transmet aux deux corporations responsables de la tenue des examens, des listes de candidats à convoquer et assure le suivi des dossiers auprès de ces dernières.

Pour permettre à la Régie de s'adapter à l'évolution constante de l'industrie de la construction, elle fait des recommandations pour que soient créées les sous-catégories de travaux qui correspondent à cette évolution. Elle sert également de conseiller auprès d'organismes publics et para-publics ainsi qu'auprès de firmes-conseil dans l'interprétation des catégories et sous-catégories de travaux à exiger des entrepreneurs lors de la préparation des soumissions.

Au cours de l'exercice 1982-1983, la Division a analysé 3 957 nouvelles demandes et 1 506 demandes de modification. De plus, elle a vérifié 16 275 demandes de renouvellement. Lorsque ces demandes étaient simples, l'analyse a pu se faire sans recours aux dossiers des entreprises dans 6 162 cas, ce qui a contribué à accélérer le processus du renouvellement. Par contre, dans 10 113 cas, il a fallu recourir aux dossiers parce que les entreprises désiraient modifier leur licence au moment du renouvellement.

D'autre part, lorsque les demandes ne contenaient pas tous les renseignements nécessaires à leur traitement, il a fallu recommuniquer par écrit avec les requérants. Cela s'est produit pour 6 402 cas. Quant aux 4 536 autres, il a fallu solliciter l'avis de la Régie pour déterminer soit l'admissibilité des candidats aux examens ou leur exemption, ou encore quelle spécialité devait être accordée. Au total, le nombre des recommandations favorables présentées à la Régie s'est élevé à 21 738.

Perspectives

En 1983-1984, le Service étudiera la partie du règlement portant sur la solvabilité des entreprises et recommandera des modifications qui tiendront compte de la situation économique actuelle. Une attention particulière sera accordée aux plaintes à caractère financier et au contrôle de la solvabilité des corporations qui ne présentent pas les états financiers de leur dernier exercice clos au moment de renouveler leur licence. Enfin, des efforts seront faits pour réduire les délais entre l'analyse des demandes, la convocation aux examens des requérants et la recommandation finale à la Régie.

Tableau no 10

Activités du Service de l'analyse financiere et technique	1982-1983	1981-1982
Recommandations favorables à la Régie	21 738	19 701
Recommandations de refus pour insolvabilité	306	412
Demandes de renseignements supplémentaires	16 544	9 699
Demandes d'entreprises présentant des problèmes de solvabilité	4 346	3 604
Engagement des dus aux administrateurs, actionnaires ou compagnies affiliées	883	727
Montant des engagements	34 444 573$	24 765 382$
Désistements (analyse technique)	73	N/D
Vérifications sur place (analyse financière)	34	33

Tableau no 11

Recommandations d'annulation de licence	1982-1983	1981-1982
Faillite (a. 48)	53	61
Actionnaires ou administrateurs impliqués dans une faillite (a. 31f et 33f)	49	72
Refus de fournir le cautionnement pour fraude, malversation ou détournement de fonds	156	29

Tableau no 12

Recommandations favorables à la Régie	1982-1983	1981-1982
Nouvelles demandes	3 957	3 706
Demandes de renouvellement	16 275	14 306
avec dossier	(10 113)	(10 808)
sans dossier	(6 162)	(3 498)
Demandes de modification	1 506	1 689
Total	**21 738**	**19 701**

Le Service de l'administration

Mandat général

Ce service cumule plusieurs mandats entre autres, celui de recevoir toute demande de licence, d'en faire une analyse sommaire pour déterminer si elle est complète et, dans le cas contraire, de la retourner à l'expéditeur. Il perçoit les droits et les frais d'enquêtes exigés pour l'obtention des licences et les délivre, après approbation de la Régie ou rembourse le demandeur si la réponse est négative.

Il gère les dossiers des entreprises, à partir de la demande de l'entrepreneur pour l'obtention d'une première licence et pour toutes demandes subséquentes : renouvellements, modifications ou changements de statut juridique. Il assure l'entreposage des dossiers actifs et fermés. Il gère également le système de traitement informatique des dossiers de la Régie, de concert avec le Bureau central d'informatique (B.C.I.).

Le Service a également la responsabilité de préparer et d'administrer le budget de la Régie, en plus de fournir des services auxiliaires.

Activités et réalisations

Les réalisations du Service, au cours du dernier exercice, touchent principalement l'amélioration du système informatisé de traitement des demandes, l'amélioration des équipements techniques permettant des économies de temps et d'argent, ainsi que la révision du mode de classificaton des documents à l'intérieur des dossiers.

La Division de la gestion des demandes

C'est dans cette division qu'arrivent toutes les demandes expédiées à la Régie concernant la licence d'entrepreneur et que sont perçus les droits exigibles pour l'obtention de cette licence.

Ces demandes sont d'abord soumises à une vérification sommaire pour déterminer si elles sont complètes. Si elles sont incomplètes, elles sont retournées à l'expéditeur.

Dans le cas contraire, la demande est acceptée, le chèque acquittant les droits est encaissé et le reçu officiel est expédié au requérant. Si l'entreprise a déjà un dossier à la Régie, les documents y sont joints et le tout est expédié au Service de l'analyse financière et technique.

S'il s'agit d'une première demande, le dossier est constitué à partir du numéro fourni par le Fichier central des entreprises et est expédié au Service de l'analyse financière et technique. Au cours de l'exercice, 20 % des demandes ont dû être retournées à l'expéditeur parce qu'elles ne contenaient pas tous les renseignements et les documents exigés.

De plus, la Division est responsable de l'expédition des formulaires de renouvellement aux titulaires de licences au fur et à mesure que ces dernières viennent à échéance. Au cours du dernier exercice, ce travail a représenté l'envoi d'environ 25 000 formulaires de renouvellement et dans quelque 1 500 cas, l'envoi d'un deuxième formulaire, à la suite de la perte ou de la non-réception du premier.

La Division a également le mandat de délivrer les licences lorsque l'analyse du dossier est complétée et que les régisseurs se sont prononcés favorablement. Lorsque la Régie rejette une demande de licence ou que le titulaire d'une licence décide de ne pas la renouveler, c'est la Division qui voit à effectuer les remboursements requis et à fermer les dossiers, après que le délai légal pour une demande de révision ou un appel soit expiré.

Enfin, cette division a la responsabilité de la correspondance concernant les dossiers comportant des problèmes particuliers, les demandes irrecevables ou toute correspondance des entrepreneurs se rapportant à leur dossier ou encore en provenance du public, concernant la validité des licences.

Elle voit aussi à acheminer à des organismes partenaires de la Régie, des listes ou des copies de licences pour que ces derniers puissent faire leur propre vérification des licences des entrepreneurs avec qui ils font affaire.

Au cours de 1982-1983, la Division a reçu 21 978 demandes, dont 4 137 pour une première licence ; 16 066 pour un renouvellement ; 547 pour un changement de statut juridique ; 939 pour une modification de licence et 107 pour la délivrance d'une licence de constructeur-propriétaire. S'ajoutent à cela 182 demandes abrégées. Cette procédure simplifiée s'applique aux demandes qui ont déjà fait l'objet d'un refus de la Régie. Les demandes reçues ont donné lieu à l'expédition de 22 168 parchemins de licence.

Au chapitre de la perception des droits et des frais d'enquête, la Division a encaissé 5 190 800 $ et a remboursé 127 700 $ à la suite du refus, de délivrer ou renouveler une licence, de trop-perçu ou de désistements. Le solde pour 1982-1983 est de 5 063 100 $.

D'autre part, au 31 mars 1983, le nombre d'entrepreneurs titulaires de licence était de 19 782. Ces entrepreneurs se partagent en 2 917 entrepreneurs généraux, 11 749 entrepreneurs spécialisés, 3 533 entrepreneurs généraux et spécialisés, ainsi que 1 583 entrepreneurs-artisans.

La Division a procédé à la fermeture de quelque 2 000 dossiers et a assuré la correspondance générale du Service. Mentionnons enfin la conclusion d'une entente avec le Fichier central des entreprises qui permet un accès direct au numéro de dossier des entreprises et accélère d'autant la constitution des dossiers à la Régie.

La Division de l'informatique

Cette division a la responsabilité de la transcription, en langage informatique, des données contenues dans quelque 20 000 dossiers de la Régie. Ceci implique l'inscription aux dossiers informatisés des requérants de chaque geste administratif posé par la Régie, que ce soit le suivi de l'analyse d'une demande ou toute modification apportée à la licence d'un entrepreneur.

Cette division a en outre la responsabilité de la délivrance du reçu que la Régie expédie à chaque requérant lorsqu'elle encaisse le chèque acquittant les droits et les frais d'enquête. Elle voit également à la préparation informatisée des formulaires de renouvellement aux dates d'expiration des licences.

La Division de l'informatique voit enfin à la confection des différentes listes et de statistiques concernant les entrepreneurs. Dans l'accomplissement de son mandat, elle est responsable des relations avec le Bureau central d'informatique (B.C.I.) pour tout ce qui concerne le fonctionnement du système de même qu'avec le Fichier central des entreprises.

Au cours du dernier exercice, la Division s'est particulièrement penchée sur la mise en valeur des possibilités qu'offre l'informatique. C'est ainsi que les listes qui permettent à la Régie de délivrer les licences et les parchemins expédiés aux entrepreneurs sont maintenant produites par informatique. La Régie peut également disposer de données — listes d'entrepreneurs, statistiques — qui lui permettent une meilleure compréhension des effets de son activité. Enfin, les proches collaborateurs de la Régie peuvent avoir accès, au moyen de terminaux, à la partie publique des dossiers de la Régie, c'est-à-dire, au contenu des licences.

La Division de la classification centrale et des archives

Cette division est responsable de la gestion et de la circulation des quelque 35 000 dossiers actifs ou fermés de la Régie. Elle est également responsable de la mise à jour du fichier des dossiers de la Régie. Régulièrement, le personnel de la Division est appelé à comparaître à la cour pour témoigner de la véracité de documents se rapportant à des licences d'entrepreneurs.

Au cours de l'exercice 1982-1983, la Divison a effectué la manipulation quotidienne d'environ 1 500 dossiers, que ce soit pour insérer des documents, transmettre des informations sur leur contenu à la demande d'autres services, ou les faire parvenir dans un service, etc.

À chaque mouvement de dossiers d'un service à l'autre, la Division a dû en contrôler la localisation et dans certains cas, effectuer des recherches pour la déterminer.

À la suite de la révision de la procédure de classification des documents dans les dossiers, la Divison s'est attaquée à cette reclassification. Ne sont conservés dans les dossiers actifs que les documents nécessaires, le reste étant entreposé dans des dossiers de référence. Cette procédure permettra de diminuer le volume des dossiers et partant, l'espace nécessaire à leur rangement. La Division a également poursuivi la reproduction sur microfilms de quelque 15 000 dossiers inactifs.

Enfin, la Division a répondu quotidiennement aux demandes d'information de la Division des renseignements du Service des communications et du Bureau de Québec.

La Division de la gestion financière et des services auxiliaires

Cette division a la responsabilité de la préparation et de la gestion du budget de la Régie, de la vérification et de l'autorisation de paiement pour toutes les dépenses faites par la Régie, y compris les frais de voyage. Elle est responsable de l'application des politiques administratives édictées par le Conseil du trésor de même que des politiques internes de la Régie.

Cette division a également la responsabilité de tout ce qui touche aux services auxiliaires : aménagement, location, achat et entretien d'équipement, approvisionnement, courrier, photocopie, messagerie et entreposage des stocks de papeterie, articles de bureau, etc..

Au cours de l'exercice, la Division a, entre autres, fait l'acquisition de nouveaux terminaux d'ordinateurs et de deux machines à traitement de textes. L'acquisition de ces deux appareils permettra, en plus d'économiser du temps et de l'argent, d'éviter les erreurs et de personnaliser la volumineuse correspondance que nous entretenons avec les entrepreneurs.

La Division a aussi assuré la distribution et la collecte quotidienne du courrier. Comme la Régie est un tribunal administratif, il a fallu contrôler la livraison par lettre recommandée des décisions rendues (plus de 20 000). Enfin, la Division a pourvu à l'approvisionnement en matériel de bureau de tous les services de la Régie.

Perspectives

- **Intégrer la Division des ressources humaines et des systèmes et procédures au Service ;**
- **Utiliser la bureautique pour augmenter l'efficience et l'efficacité de la Régie ;**
- **Mettre à la disposition d'autres organismes gouvernementaux, au moyen de l'informatique, des renseignements sur le contenu des licences des entrepreneurs ;**
- **Installer des terminaux d'ordinateurs dans nos bureaux régionaux ;**
- **Compléter la reclassification des documents à l'intérieur des dossiers et la reproduction sur microfilms des dossiers inactifs ;**
- **Améliorer l'utilisation des machines à traitement de textes.**

Tableau no 13

Demandes de licence	1982-1983	1981-1982
Nouvelles demandes	4 137	4 427
Demandes de renouvellement	16 066	13 831
Changements de statut juridique	547	552
Modifications de licence	939	629
Constructeurs-propriétaires	107	43
Demandes abrégées	182	N/D
Total	**21 978**	**19 482**

Tableau no 14

Perception des droits concernant les demandes	1982-1983	1981-1982
Droits	4 885 800 $	4 400 333 $
Frais d'enquêtes	305 000 $	309 200 $
Total	**5 190 800 $**	**4 709 533 $**
Remboursements (refus, désistements, annulations, etc.)	127 700 $	215 858 $
Grand total	**5 063 100 $**	**4 493 675 $**

Tableau no 15

Licences délivrées	1982-1983	1981-1982
Entrepreneur général	2 917	N/D
Entrepreneur général et spécialisé	3 533	N/D
Entrepreneur spécialisé	11 749	N/D
Entrepreneur-artisan	1 583	N/D
Total	**19 782**	**17 942**

Le Bureau de Québec

Pour se conformer à l'article 7 de la Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction, la Régie a également un bureau à Québec. Ce bureau a été ouvert surtout pour faciliter les démarches de notre clientèle et permettre une relation plus facile avec l'appareil gouvernemental. Les principales activités de ce bureau sont l'inspection et les enquêtes, de même que les renseignements à la clientèle. Il arrive aussi que la Régie y tienne ses séances régulières. Outre le responsable et le régisseur permanent, le Bureau comprend six inspecteurs et deux employés de bureau. À l'occasion, le responsable se voit confier des mandats ayant trait aux relations publiques de la Régie. Les différents tableaux publiés dans ce rapport regroupent également l'activité de ce bureau.